

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL OUTSOURCING

Por: Pablo Lledó

- ✓ MBA en Negocios Internacionales, Universitat de Lleida, España
- ✓ MSc in Project Analysis, University of York, Inglaterra
- ✓ Project Management Professional (PMP), Project Management Institute
- ✓ Director de MasConsulting, www.masconsulting.com.ar

Casi todas las empresas delegan al menos parte de sus tareas. Probablemente lo más común es la cobranza de créditos dudosos o la mensajería de documentos. Una empresa externa que se encargue de la mensajería de documentos puede hacer un mejor trabajo a un costo casi igual que un empleado interno. Aún más, si el empleado encargado de los envíos cambia de trabajo, la empresa nunca tendrá que ocuparse por su remplazo o entrenamiento. El riesgo por interrupción de tareas disminuye sensiblemente.

Entonces, si hacer tercerización para mensajería es lo correcto, ¿por qué no puede ser también una solución para otras áreas de la empresa?

¿Qué es la tercerización?

Tercerización o Outsourcing es el empleo estratégico de recursos externos para realizar actividades que normalmente son llevadas a cabo internamente. Esta es una estrategia efectiva no sólo para reducir costos, sino también para optimizar el retorno de las inversiones focalizando los esfuerzos de la empresa en su core business.

Beneficios del outsourcing:

A continuación se agruparán en 3 grandes categorías algunos beneficios del outsourcing.

* Beneficios Económicos

- ✓ Disminución de costos, porque la empresa evita la creación de estructuras administrativas con capacidad ociosa improductiva.
- ✓ Transforma costos fijos en variables, es decir, la empresa paga sólo por lo que usa.
- ✓ Mejora la utilización de los recursos, logrando de esta forma un mejor nivel de productividad y eficiencia.

* Beneficios Estratégicos

- ✓ Permite al cliente enfocarse en actividades estratégicas indispensables para el desarrollo y crecimiento de su negocio. Sin preocuparse por las tareas operativo-administrativas recurrentes. En otras palabras: "zapatero a su zapato".
- ✓ Acceso permanente a especialistas en las distintas materias.
- ✓ Acceso a procedimientos administrativos probados y a mejores tecnologías, difíciles de obtener en un departamento interno.

* Beneficios Cualitativos

- ✓ Solución rápida de problemas. Al contar con una vasta experiencia y personal entrenado, los mismos son más fáciles de detectar y corregir.
- ✓ No existe la resistencia al cambio.
- ✓ Evita la dependencia del personal clave y disminuye riesgos operativos.

Desventajas del outsourcing:

Ahora bien, *"no todo lo que brilla es oro"*. Existen algunas desventajas del outsourcing que deberían colocarse en la balanza al momento de tomar una decisión.

Podría ocurrir que Ud. **pierda el control** sobre algunas actividades de la Empresa y pase a **depender de prioridades de terceros**.

Por su parte, el traspaso de información a terceros podría originar conflictos de **confidencialidad**.

Por último, en algunas ocasiones lo que parecía ser un beneficio económico no es tal, y puede ocurrir que los **costos del outsourcing sean más elevados** que si los hace uno con personal propio.

No por casualidad, algunos de nuestros Clientes nos han pedido evaluar proyectos de internalización (**in-sourcing**). Esto es el espejo de los proyectos de outsourcing y consiste en evaluar desde el punto de vista económico-estratégico la conveniencia de internalizar algunas actividades que las está realizando otra Empresa.

¿Entonces que conviene: tercerizar o internalizar?

Como siempre, existe una respuesta única a esta pregunta: DEPENDE!

Por ejemplo, si Ud. es propietario de una pequeña Empresa es demasiado costoso y arriesgado comprar una flota propia de camiones para la distribución de sus productos. En el otro extremo, si Ud. tiene una gran empresa con mercados estables, podría ser más económico la distribución con flota propia.

Pero no dependerá sólo del tamaño de su empresa una decisión u otra, sino de la conjunción de todos los factores mencionados en este artículo: costos, productividad, focalización, estrategia, capacidad ociosa, confidencialidad, etc.



+ Costos variables
+ Focalización
+ Aprovechar especialistas

- Control
- Confidencialidad

No obstante, entendemos que se puede tercerizar, por ejemplo, el departamento administrativo-contable de una Empresa, proveyendo al dueño de la misma una sensación de control y seguridad, sabiendo que la información contable está siendo procesada y revisada por un equipo profesional de confianza.